

Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Junio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio								
			Residencial			Comercial			Industrial		
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:07:26	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:15:54	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:02:17	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	138.16	S/R	S/R	103.06	S/R	S/R	S/R	6.18	S/R
		Rural	175.04	S/R	S/R	11.03	S/R	S/R	S/R	3.15	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	365.87	S/R	S/R	127.10	S/R	S/R	S/R	13.97	S/R
		Rural	565.13	S/R	S/R	167.95	S/R	S/R	S/R	6.02	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:52:24	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin registro

## Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2019					
Mes: Junio					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes	
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.60	2.54
			Telefónica	1.75	0.57
			Internet	0.34	0.21
		Urbano	Personal	0.85	3.57
			Telefónica	3.74	1.81
			Internet	0.91	0.48
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.98	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.89			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.56	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.23	N/A
			Sector Fuera	0.54	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto	0.06	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Improcedentes	0.26	N/A
			Personal	61.48%	72.23%
			Telefónica	53.01%	69.62%
		Urbano	Internet	34.40%	73.45%
			Personal	55.58%	74.51%
			Telefónica	50.29%	70.38%
			Internet	28.17%	71.31%
Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.39%			
Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes	69.37%			
Rural	Internet Quejas y Solicitudes	64.65%			
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.47%			
Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	56.85%			
Urbano	Internet Quejas y Solicitudes	43.05%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:05:35	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	00:03:17	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:02:17	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.09	N/A
			Telefónica	2.24	N/A
			Internet	1.11	N/A
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	1.30	N/A
			Telefónica	2.00	N/A
			Internet	1.48	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.94	N/A
			Telefónica	2.37	N/A
			Internet	1.41	N/A
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	1.40	N/A
			Telefónica	1.49	N/A
			Internet	0.86	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:05:24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	9.31%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	22.00%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	45.66%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	1.20%	N/A
			Telefónica	1.28%	N/A
			Internet	0.63%	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	0.94%	N/A
			Telefónica	1.45%	N/A
			Internet	1.07%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.34%	N/A
			Telefónica	0.42%	N/A
			Internet	0.29%	N/A
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	0.38%	N/A
			Telefónica	0.41%	N/A
			Internet	0.23%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	9.00%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*			91.76	

N/A No aplica

S/R Sin Registro